

Ministre
du Revenu national



Minister
of National Revenue

Ottawa, Canada K1A 0A6

25 juin 2024

Monsieur John Williamson, député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa ON K1A 0A6

Cher collègue,

Les renseignements qui suivent font suite à la réponse du gouvernement (déposée à la Chambre des communes le 31 mars 2023, conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes) au 23e rapport du Comité permanent des comptes publics – 44e législature, 1re session – intitulé *Rapport 23 : L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*.

J'ai le plaisir de fournir un rapport sur les progrès réalisés à l'égard des recommandations 3 et 4 du 23e rapport.

Le gouvernement remercie les membres du Comité de l'intérêt et de l'attention qu'ils portent aux efforts déployés par l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada pour régler les problèmes relevés dans l'audit de la vérificatrice générale.

Vous trouverez ci-joint le rapport sur les progrès réalisés.

Veillez agréer mes salutations distinguées,

A handwritten signature in blue ink that reads "mcbibeau".

L'honorable Marie-Claude Bibeau, C.P., députée

**RAPPORT FINAL SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS : 23^e RAPPORT DU COMITÉ
PERMANENT DES COMPTES PUBLICS – 44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION
(RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS 3 et 4)**

INTRODUCTION

Au nom du gouvernement du Canada, la ministre du Revenu national a déposé le 31 mars 2023 la réponse du gouvernement aux recommandations présentées dans le 23^e rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé *Rapport 23 : L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*.

Comme cela a été demandé, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Emploi et Développement social Canada (EDSC) sont heureux de présenter leur rapport sur les progrès réalisés à l'égard des recommandations 3 et 4.

Recommandation 3 : Sur la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité

Que, d'ici au 30 juin 2023, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les progrès réalisés afin de mieux mesurer l'efficacité de leurs stratégies de visibilité, notamment sur leurs indicateurs de rendement clés; et sur leurs projets pilotes et leur collaboration en vue de définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniforme. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté d'ici au 30 juin 2024.

La réponse du gouvernement (comme déposé le 31 mars, 2023) : L'Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024. L'Agence et EDSC s'efforcent de trouver de meilleurs moyens de mesurer l'efficacité des approches de visibilité, tout en reconnaissant que de telles mesures exigent souvent la collecte de renseignements personnels ou des étapes supplémentaires pour un particulier. Il est essentiel de trouver le bon équilibre pour obtenir les renseignements nécessaires afin d'affecter efficacement les ressources et d'adapter les méthodes pour accroître l'accès aux prestations. L'Agence et EDSC travaillent conjointement pour établir de meilleurs indicateurs de rendement. Un groupe de travail interministériel a été créé pour effectuer ce travail et cerner de possibles projets pilotes afin d'examiner les mesures et les méthodes. Ce travail de collaboration aidera à établir des mesures cohérentes qui orienteront la prise de décisions sur les activités de visibilité et d'autres activités susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'utilisation des prestations dans les populations difficiles à joindre.

L'Agence et EDSC miseront sur les stratégies élaborées en réponse à la recommandation 2, et veilleront à ce qu'elles soient conformes aux stratégies créées pour améliorer les mesures actuelles de l'efficacité des activités de visibilité. Les mesures actuelles pour comprendre l'efficacité des approches de visibilité sont axées sur la connaissance du nombre de particuliers qui profitent du service offert, de la nature de leurs demandes de renseignements, de la proportion des communautés qui bénéficie des activités de visibilité, et du nombre de partenaires qui collaborent en vue de joindre les personnes qui en ont le plus besoin. Par exemple, durant l'année de programme 2021-2022, l'Agence a réalisé 3 084 activités de visibilité des prestations auprès d'un total de 47 387 participants inscrits. Nos données nous indiquent également que quelque 574 330 particuliers ont accédé aux comptoirs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, ce qui a donné lieu à la production de 638 610 déclarations de revenus et de prestations en 2021. Voilà qui représente une augmentation de 8 % du nombre de particuliers ayant reçu de l'aide et de 11 % du nombre de déclarations produites depuis 2020.

De même, au cours de l'exercice 2020-2021, les services de sensibilisation de Service Canada se sont tournés vers la promotion de ses nouveaux canaux de prestation de services en réponse à la suspension temporaire des activités de sensibilisation en personne en raison de la pandémie, y compris eService Canada et le Centre d'appui des services mobiles, une ligne téléphonique sans frais réservée aux communautés autochtones et aux clients qui font face à des obstacles à l'accès aux services. Dans le cadre de son engagement auprès de 19 117 organismes communautaires, au cours de l'exercice 2020-2021, le Centre d'appui des services mobiles a reçu 41 126 appels, dont 8 225 provenaient de communautés autochtones, ce qui a donné lieu à 49 274 demandes de services. Durant l'exercice 2021-2022, il a reçu 27 258 appels, dont 4 961 provenaient de communautés autochtones, ce qui s'est traduit par 31 833 demandes de services liées aux programmes et services d'EDSC. En plus de ces nouvelles voies de prestation de services, les équipes de visibilité de Service Canada ont continué, au cours de l'exercice 2021-2022, de s'engager auprès des organismes communautaires qui appuient les populations vulnérables. En combinant ces approches nouvellement adoptées et les activités de visibilité traditionnelles, le personnel responsable de la visibilité a mobilisé 5 605

partenaires communautaires, y compris 698 communautés autochtones, en plus d'avoir tenu 2 512 séances d'information, 386 comptoirs ayant aidé 9 079 participants et 97 comptoirs destinés aux communautés autochtones ayant donné lieu à 1 462 demandes de service. Enfin, Service Canada a dirigé trois campagnes d'appels axées sur le Supplément de revenu garanti (SRG) ciblant les aînés. Dans le cadre de ces campagnes, 32 754 appels ont été effectués en juin 2021 auprès des clients dont les prestations étaient sur le point d'être suspendues, car Service Canada n'avait pas reçu les renseignements concernant leurs revenus pour déterminer leur admissibilité. Par la suite, 10 000 appels ont été effectués en novembre 2021 auprès des aînés dont les prestations de SRG avaient été suspendues. De plus, en janvier 2022, 10 250 appels ont été effectués par le personnel responsable de la visibilité auprès des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse qui étaient potentiellement admissibles au SRG, mais qui n'avait jamais présenté de demande.

Bien que ces indicateurs de rendement démontrent que les activités de visibilité de l'Agence et d'EDSC permettent bel et bien de joindre les particuliers pour les informer des prestations offertes et les aider à demander celles-ci, certaines lacunes persistent sur le plan de l'information. L'Agence et EDSC continueront de travailler conjointement pour déterminer d'autres mesures qui pourraient permettre de comprendre d'autres aspects de l'efficacité de leurs activités de visibilité, tout en respectant les autorisations en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Premier rapport d'étape (tel que fourni au Comité permanent des comptes publics le 30 juin 2023) :

Le présent rapport sur les progrès réalisés décrit les mesures que l'ARC, EDSC et Service Canada (les entités) ont prises et prennent actuellement pour faire progresser les engagements pris dans la réponse du gouvernement afin d'améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Les entités reconnaissent qu'il reste du travail à faire pour veiller à ce que les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale (BVG) soient mises en œuvre.

Les mesures prises par le gouvernement afin de mieux comprendre les besoins et le caractère unique des populations difficiles à joindre peuvent être décrites de façon générale comme suit :

- établir un cadre de recherche et de développement;
- évaluer les complexités existantes et solliciter une expertise externe;
- obtenir des échantillons de données métriques là où il est actuellement possible de le faire;
- maintenir la mobilisation afin d'améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations.

Établissement d'un cadre de recherche et de développement

Conjointement avec les conclusions du rapport du BVG de mai 2022, intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, le BVG a recommandé que les entités établissent un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont elles mesurent l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Les entités ont suivi les étapes ci-dessous afin d'assurer une gouvernance systématique pour aborder toutes les recommandations. Elles ont :

- tiré parti des forums interministériels existants et mis en œuvre de nouveaux forums pour officialiser la gouvernance de l'établissement des priorités, de l'élaboration et de l'établissement de rapports continus sur l'efficacité des activités de visibilité des prestations auprès des populations difficiles à joindre;

- *redéfini et consigné les responsabilités et les rôles existants de chacune des entités afin de tenir compte de ce qui est nécessaire pour améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité et acquérir une meilleure compréhension des populations difficiles à joindre.*

La structure de gouvernance officielle appuie les entités dans l'amélioration de la façon dont ils mesurent l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations en leur permettant :

- *de mettre au point une analyse environnementale et une évaluation des pratiques, des méthodes et des données actuelles utilisées pour quantifier et améliorer de façon continue les activités de visibilité des prestations;*
- *de déterminer les possibilités d'améliorer les processus et les mesures à prendre pour ce faire, y compris l'élaboration et l'harmonisation des définitions communes et des exigences connexes en matière de données.*

Évaluation des complexités existantes

Les complexités existantes dans les processus des prestations empêchent l'ARC de constater un rapport direct entre une activité ou une intervention de visibilité et la production subséquente d'une déclaration de revenus et l'obtention d'une prestation. Ces complexités découlent de nombreux facteurs, notamment :

- *la variété de populations vulnérables et l'intersectionnalité qui existe entre elles;*
- *les nombreuses et diverses prestations offertes par différents ministères qui ont chacune leurs propres critères d'admissibilité;*
- *les diverses méthodes de production que peuvent utiliser les contribuables.*

L'ARC continue donc de travailler à élaborer des façons de mesurer l'impact d'une activité de visibilité par rapport à l'obtention d'une prestation par un contribuable qui y a droit. À noter qu'il s'agit seulement d'un de nombreux facteurs à considérer.

Recommandation sur les interdépendances

Comme il a été indiqué dans leur rapport d'étape conjoint d'avril 2023, pour la recommandation 2 du vingt-troisième rapport, l'ARC, EDSC et Statistique Canada collaborent pour mesurer les taux d'utilisation des segments de population déterminés, afin d'acquérir une meilleure compréhension de ces segments, de cerner les lacunes en matière de données qui les concernent, et d'améliorer la mesure de l'utilisation des prestations. Les activités entreprises auparavant comprennent ce qui suit :

- *recueillir et examiner les données socioéconomiques et sociodémographiques nécessaires pour élaborer des profils de différents segments de la population afin de mieux comprendre leurs points de vue, leurs besoins et leurs obstacles en ce qui a trait à la production de déclarations de revenus, ainsi qu'à la demande et à la réception de prestations;*
- *estimer la participation de différents segments de la population au régime de prestations afin de mieux comprendre les tendances en matière d'utilisation des prestations par ces populations;*
- *examiner le comportement en matière de production de déclarations de revenus de différents segments de la population afin de déterminer s'ils ont obtenu les prestations auxquelles ils ont droit.*

Analyse interjuridictionnelle

EDSC et l'ARC ont étudié différentes approches pour élaborer et mettre en œuvre des mesures de rendement. L'analyse ciblait les organismes gouvernementaux qui mettent

en œuvre des initiatives sociales visant les populations difficiles à joindre, comme celles offertes dans le cadre de l'initiative « Servir tous les Canadiens » d'EDSC.

Les résultats de l'analyse préliminaire font écho aux constatations du BVG, en ce sens que, même si les mesures sur les personnes aidées par l'intermédiaire du PCBMI sont disponibles, il reste un écart dans la démonstration de la corrélation entre les efforts de visibilité, la production de déclarations et l'augmentation de l'utilisation des prestations qui en résulte. EDSC et l'ARC collaborent pour mettre à l'essai un certain nombre d'indicateurs de rendement d'ici la fin de 2023-2024, en vue de présenter les indicateurs de rendement clés (IRC) de façon plus générale au cours de 2024-2025.

Inventaire des données

Bien que certains projets pilotes d'indicateurs de rendement aient été mis en place par l'ARC en réponse aux conclusions du BVG, les résultats ont été jugés non concluants du point de vue de l'intégrité des données. En réponse, EDSC et l'ARC ont dressé l'inventaire des sources de données et des mesures existantes associées aux activités de visibilité en tant que première étape avant d'élaborer de nouveaux IRC. L'inventaire met en évidence les lacunes dans les rapports existants et les IRC souhaités et indique les prochaines étapes possibles. Les ministères ont aussi inclus des projets potentiellement utiles qui pourraient orienter l'établissement des IRC à l'avenir.

Modèle logique pour les activités de visibilité

L'ARC et EDSC élaborent des feuilles de route visuelles (des modèles logiques) claires pour montrer la façon dont les actions d'un programme (ses intrants et ses activités) mèneront à des produits et à des résultats. Ces modèles comprennent des indicateurs concernant la connaissance de la population des programmes, sa satisfaction à l'égard de son expérience avec les activités de visibilité, les demandes, les particuliers qui reçoivent des prestations et les taux d'utilisation des prestations des populations difficiles à joindre. Les modèles seront utilisés pour orienter l'élaboration de nouveaux IRC et de projets pilotes liés à la visibilité.

Sollicitation d'une expertise externe

L'ARC fera appel à des experts en la matière tiers pour établir des mesures de rendement de la visibilité, y compris des façons efficaces de surveiller, de signaler et de valider les populations difficiles à joindre. Cet engagement permettra de mieux positionner l'ARC et EDSC pour mettre en place un ensemble d'indicateurs de rendement mesurables.

Échantillons de données métriques là où il est actuellement possible de le faire

Afin de tirer parti des données d'échantillon provenant des activités de visibilité actuelles, l'ARC met également à l'essai l'utilisation d'éléments de données qui sont associés aux activités de visibilité de prestations précises. Le suivi de ces éléments de données et des activités connexes fournira un nombre d'échantillons qui démontreront l'efficacité des efforts de visibilité précis quant à l'utilisation des prestations. L'ARC utilisera ces résultats d'échantillon dans le cadre de son évaluation de l'efficacité relative de ses activités de visibilité des prestations à plus grande échelle.

Conclusion

Comme il est indiqué ci-dessus, les entités ont pris des mesures concrètes visant à établir des mesures de rendement viables et durables afin de veiller à ce que les populations vulnérables et difficiles à joindre puissent obtenir les prestations auxquelles elles ont droit. Les entités continueront à respecter leurs engagements pour améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Un rapport conjoint définitif sera présenté d'ici le 30 juin 2024.

Rapport final sur les progrès réalisés (le 30 juin 2024) :

Le présent rapport final décrit les mesures prises par l'ARC et EDSC par l'intermédiaire de Service Canada pour donner suite à l'engagement du gouvernement du Canada visant à améliorer la façon dont l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations est mesurée, comme indiqué dans la recommandation 3. Ce rapport s'ajoute au rapport d'étape provisoire soumis en juin 2023.

Afin de s'assurer que les populations difficiles à joindre accèdent facilement aux prestations et aux crédits fiscaux qui leur sont offerts, et que les activités de sensibilisation qui leur sont destinées ont une incidence significative, l'ARC et EDSC ont travaillé ensemble pour donner suite à la recommandation 3 en mettant en œuvre de nouveaux outils et processus de mesure du rendement améliorés pour évaluer l'efficacité des programmes de visibilité.

À cette fin, l'ARC et EDSC ont notamment :

- amélioré le cadre de mesure du rendement;
- amélioré les outils et les processus de mesure du rendement en mettant l'accent sur le renseignement d'entreprise.

Amélioration du cadre de mesure du rendement

En collaboration avec EDSC, l'ARC a mis en œuvre un cadre de mesure du rendement amélioré afin de fournir une approche uniforme pour la collecte, l'analyse et l'établissement de rapports sur le rendement de son programme de visibilité des prestations et du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Cette approche s'appuie sur les trois principaux objectifs du programme, à savoir l'amélioration des connaissances fiscales, la sensibilisation aux prestations et aux crédits d'impôt et le soutien à la production de déclarations de revenus, en utilisant des outils et des activités pour mesurer l'efficacité des activités de visibilité.

Modèles logiques des activités de visibilité

La collaboration entre l'ARC et EDSC a donné lieu à l'établissement de modèles logiques distincts pour leurs programmes respectifs qui démontrent clairement comment leurs actions mènent à des résultats positifs. Ces modèles comprennent des indicateurs concernant la connaissance des programmes par les clients et leur satisfaction à l'égard des activités de visibilité, le nombre de demandes de prestations, les personnes bénéficiant de prestations et les taux d'utilisation des prestations pour les populations difficiles à joindre. Le modèle logique a servi de base à l'élaboration de nouveaux indicateurs de rendement clé (IRC) et de projets pilotes liés à la visibilité. Les recherches menées en réponse à la recommandation 2 du présent rapport du Comité permanent des comptes publics ont également fourni des renseignements clés sur les données socioéconomiques et sociodémographiques, ainsi que sur les taux d'utilisation, ce qui a aidé l'ARC et EDSC à élaborer des indicateurs améliorés pour mesurer l'efficacité des activités de visibilité.

L'ARC a mis en œuvre de nouveaux outils pour améliorer la collecte de données pour les IRC dans son modèle logique. Par exemple, elle a mis en œuvre un outil d'évaluation de l'engagement des participants pour les événements de visibilité. Cet outil mesure les connaissances, la sensibilisation et l'engagement des participants avant et après chaque événement. Les résultats ont démontré une sensibilisation accrue et une solide compréhension des sujets abordés.

EDSC a lancé deux initiatives visant à recueillir des données pour les IRC dans son modèle logique de visibilité, incluant un outil d'établissement de rapports sur la visibilité et une approche collaborative pour rendre compte de l'efficacité des initiatives de sensibilisation de la communauté. EDSC met également en œuvre un sondage sur l'expérience client et élabore une nouvelle approche pour mesurer les répercussions de la visibilité au moyen d'une initiative d'échange de la technologie avec l'ARC. Le présent code d'incidence sur la visibilité utilise une technologie qui permet à l'ARC de transmettre une liste de clients de façon non identifiable (c.-à-d. sans numéro d'assurance sociale) à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour envoyer des remboursements et des paiements de crédit. L'ARC utilise également le code d'incidence sur la visibilité pour faire le suivi et mesurer l'incidence des activités de visibilité sur le taux d'utilisation des prestations pour les populations difficiles à joindre sans saisir leur numéro d'assurance sociale. EDSC adopte le code d'incidence sur la visibilité pour mesurer la participation à ses activités.

Système de mesure du rendement de l'ARC

L'ARC a mis en place un nouveau système de mesure du rendement afin de définir la relation entre les IRC et le rendement global du programme, comme le nombre de personnes aidées, les résultats de l'outil d'évaluation de la rétroaction, et l'introduction et le suivi des codes d'incidence sur la visibilité. Cette approche permet à l'ARC d'évaluer la réussite des initiatives de visibilité et du PCBMI pour répondre aux besoins des populations difficiles à joindre.

De plus, l'ARC a mis en œuvre une nouvelle approche à l'égard des engagements du programme qui cadre avec les priorités du gouvernement du Canada et qui fournit des attentes claires en matière de visibilité des prestations et du PCBMI. Dans le but d'accroître l'engagement dans les secteurs difficiles à atteindre, les objectifs et les attentes sont clairement établis dès le départ, et les progrès sont surveillés en déterminant les secteurs et les collectivités mal desservis dans l'ensemble du pays.

Mise à jour de la stratégie d'établissement de rapports d'EDSC

Le Service mobile et de liaison aux communautés de Service Canada d'EDSC a réorganisé les priorités dans le cadre de la stratégie de visibilité nationale. Les efforts liés à l'initiative Servir tous les Canadiens ont été intégrés au plan général des priorités. Cette mise à jour permettra une approche transparente à l'égard des rapports périodiques au sein d'EDSC sur toutes les activités de visibilité offertes aux personnes à risque ou difficiles à joindre. De plus, à la suite des mises à jour apportées à la méthode d'établissement de rapports, EDSC peut faire le suivi des activités transactionnelles effectuées pendant les comptoirs et les événements à intervenants multiples. Cela permet de mieux comprendre l'aide apportée aux clients en matière de demandes individuelles, de programmes et de prestations.

Amélioration des outils et des processus de mesure du rendement

Outils

Inventaire des données

EDSC et l'ARC ont inventorié les sources de données et les mesures existantes associées aux activités de visibilité afin d'évaluer les lacunes et les exigences liées aux hypothèses dans le cadre de données précédent.

Renseignements d'entreprise

L'ARC a mis en œuvre des outils de renseignements d'entreprise afin de moderniser et de peaufiner les programmes de visibilité pour les populations difficiles à joindre, y compris les peuples autochtones. En tirant parti des outils de cartographie et de visualisation, et des données sur les comportements des personnes qui produisent des déclarations de revenus et celles qui n'en produisent pas, l'ARC est en mesure de cerner et de concentrer ses efforts sur les secteurs mal desservis. En analysant les IRC mis en œuvre pour cerner et suivre les tendances, l'ARC peut prendre des décisions opérationnelles axées sur les données qui aident les collectivités les plus vulnérables du Canada à produire leurs déclarations de revenus et à accéder aux prestations auxquelles elles ont droit.

Par exemple, les conclusions des travaux de recherche des renseignements d'entreprise sur l'incidence des activités de visibilité qui font la promotion de l'utilisation du PCBMI sur une période de dix ans démontrent que le programme sert d'introduction au régime fiscal et de prestations. La plupart des particuliers qui produisent leur déclaration par l'intermédiaire du PCBMI le font à nouveau l'année suivante. En moyenne, 98 % des particuliers qui utilisent le PCBMI pour une année d'imposition donnée produisent leur déclaration de revenus de l'année suivante. Environ 69 % des particuliers utilisent à nouveau le service offert par le PCBMI, et 29 % produisent leur propre déclaration en utilisant d'autres méthodes comme la transmission électronique des déclarations, IMPÔTNET, la production sur papier et le service « Déclarer simplement ». Il reste donc 1 % des utilisateurs du PCBMI qui ne produisent pas de déclarations au cours des années suivantes, et 1 % qui sont décédés. Cela prouve que le programme est efficace non seulement pour intégrer les Canadiens au régime fiscal et de prestations, mais aussi pour les y maintenir.

Nouvel outil d'établissement de rapports sur le programme de visibilité d'EDSC

Dans le cadre de ses projets pilotes de mesure du rendement, EDSC a mis en place un outil national de gestion des cas et d'établissement de rapports pour son initiative de renvoi des services où les organismes communautaires envoient des renvois aux clients difficiles à joindre qui ne peuvent pas accéder à leurs prestations par d'autres voies de service. Cet outil renforce la capacité d'EDSC à établir un lien entre les activités de visibilité et les résultats, en permettant de rendre compte du nombre de demandes présentées pour certains programmes d'EDSC, ainsi que du nombre de demandes de renseignements pour certains programmes qui ne sont pas administrés par EDSC. L'outil d'établissement de rapports améliore également la capacité d'EDSC à analyser les tendances par province, par offre de service et par groupe de clients associés aux partenaires de renvoi, permettant ultimement à EDSC de mieux servir les populations difficiles à joindre. Depuis son lancement à la fin de novembre 2023, 375 nouveaux renvois de services ont été effectués et 479 offres de services ont été réalisées.

Processus

Évaluation

Le nouveau cadre de mesure du rendement comprend une meilleure capacité de mesurer les répercussions des activités de visibilité. Par exemple, l'ARC a mis en œuvre un outil d'évaluation de la rétroaction afin de recueillir des commentaires directs et anonymes sur les

connaissances fiscales, les niveaux de visibilité des prestations et des crédits et les tendances en matière de production de déclarations de la part des personnes participant à des activités de visibilité. De plus, les participants fournissent des commentaires sur la qualité des produits de visibilité et sur les présentations. L'ARC examine ces commentaires tous les mois et met en œuvre les changements nécessaires pour s'assurer que le programme de visibilité répond aux besoins des Canadiens difficiles à joindre. À ce jour, les commentaires et l'analyse des tendances en matière de production indiquent que les personnes qui participent aux activités de visibilité sont plus portées à produire une déclaration de revenus. Cela prouve que le programme de visibilité est efficace pour augmenter les taux de production des déclarations de revenus et d'utilisation des prestations. Des codes de réponse rapide ont également été intégrés aux séances de sensibilisation afin de fournir des renseignements sur la participation des participants et de connaître le nombre de visites des pages Web.

EDSC élabore actuellement un sondage pour recueillir les commentaires des partenaires communautaires et des populations difficiles à joindre dans le but de cerner les obstacles et les lacunes sur l'accès aux prestations dont ils ont besoin. La première phase du sondage, qui sera mise en œuvre au cours de l'été 2024, permettra de mesurer la sensibilisation des clients à l'égard des programmes, ainsi que leur satisfaction à l'égard de leur expérience en matière de sensibilisation, et ce sondage sera étendu à l'ensemble des activités de visibilité d'ici le troisième trimestre de 2025-2026.

Établissement de rapports et surveillance

Lors de l'élaboration de ses projets pilotes de mesure du rendement, EDSC a établi des processus concrets d'établissement de rapports et de surveillance qui décrivent ce que les projets pilotes vont mesurer; la façon de recueillir les données nécessaires pour aborder les indicateurs de rendement clés (IRC) dans le modèle logique d'EDSC; et les processus d'établissement de rapports. La collecte et l'analyse des données pour les projets pilotes qui ont été lancés sont en cours et les données initiales ont été recueillies. Au fur et à mesure que d'autres données seront recueillies, EDSC établira des points de référence et travaillera avec l'ARC pour produire des IRC standard.

Rapports collaboratifs

EDSC a lancé une initiative pilote visant à déterminer l'efficacité des initiatives collaboratives de sensibilisation communautaire pour accroître la sensibilisation et l'accès à un éventail de programmes et de prestations pour les Canadiens difficiles à joindre. Les responsables du programme de visibilité de Service Canada et de l'ARC ont accru leur soutien à ces initiatives, qui sont destinées aux ménages à faible revenu et qui sont communiquées par l'intermédiaire d'envois postaux aux parents et aux aidants naturels des enfants et des jeunes admissibles au Bon d'études canadien, en particulier dans les collectivités rurales et éloignées. Treize (13) activités de visibilité appuyées par des envois postaux ont eu lieu depuis l'automne 2023 à Thompson, au Manitoba, dans la région de Durham, en Ontario, et à plusieurs endroits au Nouveau-Brunswick pour appuyer les cliniques du PCBMI. L'approche collaborative à l'égard de l'établissement de rapports intègre les données d'EDSC, de Service Canada, du Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) d'EDSC, du PCBMI de l'ARC et des partenaires communautaires, afin de présenter une histoire complète au sujet de l'incidence des initiatives de visibilité communautaire. De plus amples renseignements sur cette initiative sont fournis dans la section sur le bon d'études canadien (BEC) d'EDSC et sur les envois du PCEE à la recommandation 4 du rapport.

Conclusion

Pour donner suite à la réponse du gouvernement à la recommandation du Comité permanent des comptes publics en ce qui concerne la mesure du rendement de la visibilité des prestations, EDSC et l'ARC ont établi des mesures de rendement viables et durables pour s'assurer que les populations vulnérables et difficiles à joindre accèdent et reçoivent les prestations auxquelles elles ont droit. EDSC et l'ARC ont renforcé de façon significative leur capacité à mesurer l'incidence des activités de visibilité ciblant les populations difficiles à joindre. Ce travail a également entraîné une plus grande collaboration entre l'ARC et EDSC pour mesurer les répercussions des activités de visibilité et échanger des pratiques exemplaires.

Avec des mesures uniformes maintenant en place grâce à un cadre de mesure du rendement amélioré, et tout en respectant les pouvoirs conférés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les constatations découlant des outils nouvellement mis en œuvre sont utilisées pour améliorer les programmes de visibilité et d'autres activités, contribuant ainsi à améliorer l'utilisation des prestations et des crédits au sein des populations difficiles à joindre.

Recommandation 4 : Intégration des activités de visibilité ciblées

Que, d'ici le 30 juin 2023, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada fournissent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les mesures prises pour améliorer l'intégration de leurs activités de visibilité et de celles des autres ministères et organismes du gouvernement en vue de joindre les personnes qui ont besoin d'un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté au plus tard le 30 juin 2024.

La réponse du gouvernement (comme déposé le 31 mars, 2023) : L'Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024. Au cours des cinq dernières années, l'Agence a collaboré activement avec EDSC dans le cadre d'activités de visibilité ciblant des populations vulnérables ou difficiles à joindre, et elle continuera de le faire en vue d'offrir une expérience client harmonieuse. Cette collaborations' observe dans des initiatives telles que les «super comptoirs» conjoints, où l'Agence et Service Canada collaborent pour fournir des services complémentaires, les centres de services du Nord partagés de Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit, capitales des territoires, le projet pilote «Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!», le projet de schématisation du processus lié à l'Allocation canadienne pour enfants, et des initiatives de lettres d'incitation(c'est-à-dire des lettres informant les particuliers des moyens offerts pour qu'ils puissent recevoir les prestations auxquelles ils ont droit).

L'Agence et EDSC ont créé un groupe de travail mixte ayant pour mandat de cerner précisément les occasions d'intégrer davantage les activités de visibilité et d'aider les particuliers ayant besoin d'un degré de soutien élevé à accéder à des prestations. Cette collaboration comprendra la définition de la portée du soutien que les deux entités peuvent fournir, la détermination des lacunes en matière de service et l'élaboration d'approches précises pour certaines populations, dans le respect de nos rôles et responsabilités respectifs, et toute disposition législative applicable en matière de protection des renseignements personnels.

Premier rapport d'étape (tel que fourni au Comité permanent des comptes publics le 30 juin 2023) :

Le présent rapport décrit les mesures concrètes que l'ARC et EDSC (les entités) ont prises et prennent actuellement pour faire progresser les engagements contractés par le Comité permanent des comptes publics afin d'améliorer l'intégration des activités de visibilité. Les entités reconnaissent qu'il reste du travail à faire pour veiller à ce que les recommandations du BVG soient traitées. Ce travail continuera de jouer un rôle important dans l'amélioration de l'accès des populations difficiles à joindre aux prestations auxquelles elles ont droit.

Les mesures prises par le gouvernement afin de mieux comprendre les besoins et le caractère unique des populations difficiles à joindre peuvent être décrites de façon générale comme suit :

- *Établir le cadre de recherche et de développement.*
- *Évaluer les intersections possibles, plus précisément les renvois de clients entre l'ARC et EDSC.*
- *Officialiser la structure des super comptoirs qui comprennent à la fois l'ARC et EDSC afin de fournir des services intégrés aux clients à un seul endroit physique.*
- *Maintenir la mobilisation afin d'améliorer la prestation de services intégrés aux clients sur les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit.*

Établissement du cadre de recherche et de développement

À la suite de l'annonce du rapport du BVG de mai 2022, intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, l'ARC, EDSC et Service Canada ont été avisés d'établir un processus commun de fixation des priorités et de planification de processus afin d'améliorer la façon dont ils intègrent les approches de visibilité des prestations. Les entités ont suivi les étapes ci-dessous pour assurer une gouvernance systématique pour toutes les recommandations. Elles ont :

- tiré parti des forums interministériels existants et mis en œuvre de nouveaux forums pour officialiser la gouvernance pour l'établissement des priorités, l'élaboration et l'établissement de rapports continus sur l'intégration améliorée des efforts de visibilité des prestations, y compris l'officialisation d'une structure de gouvernance durable pour assurer la surveillance des services de visibilité intégrés;
- redéfini et consigné les rôles et les responsabilités existants de chaque ministère afin de déterminer ce qui est nécessaire pour améliorer l'expérience du client lorsqu'il s'agit de collaborer avec plusieurs entités du gouvernement.

La structure de gouvernance officielle appuie les entités dans l'amélioration de l'intégration des activités de visibilité entre elles en évaluant l'état actuel et en établissant un plan d'évaluation continue de la fluidité de l'interaction du client avec les entités concernées.

Évaluation des intersections potentielles

Inventaire des activités de visibilité des prestations d'EDSC et de l'ARC

Les entités ont étudié l'inventaire des activités de visibilité d'EDSC et de l'ARC dans le but d'examiner et de simplifier le flux de services pour les clients entre l'ARC et EDSC et de combler les lacunes en matière de services pour les personnes qui ont besoin d'un niveau de service élevé.

Analyse des activités de visibilité proposées

À la suite de l'évaluation de l'inventaire, les entités ont effectué une analyse des activités conjointes proposées afin de déterminer la viabilité de la mise en œuvre à différents moments au cours de 2023-2024. Ces activités établiront des approches concrètes pour assurer une expérience de service harmonieuse pour les clients difficiles à joindre qui ont accès aux prestations tout en répondant à leurs besoins en matière de soutien.

Traitement des renvois de clients entre les organisations

Afin de simplifier les processus pour les segments vulnérables et de faciliter la communication en temps opportun, l'ARC et Service Canada ont récemment établi une procédure de renvoi au service et de transfert annoncé entre les deux entités pour appuyer et promouvoir une expérience client harmonieuse. Une procédure de transfert annoncé implique une salutation personnelle (salutation) d'un agent, une introduction de l'agent (son nom et son identifiant) et comprend une offre d'assistance.

Lancée en avril 2023, Service Canada et l'ARC ont coordonné les agents du Centre de soutien de la visibilité et de la ligne d'aide à la production des déclarations de revenus des particuliers pour appuyer cette initiative.

Cette collaboration a permis d'adapter les services actuels afin de répondre aux besoins des segments vulnérables, de réduire le fardeau administratif et de simplifier l'accès aux prestations auxquelles les particuliers peuvent avoir droit.

L'ARC et EDSC ont conclu une entente sur le service, les procédures, l'établissement de rapports et l'évaluation de l'efficacité de ce projet pilote afin de mieux orienter les améliorations et l'expansion itératives. Malgré ses débuts, cette initiative continue de progresser et les volumes de renvois augmentent de façon constante.

Officialisation de la structure des super comptoirs interministériels et des événements à plusieurs intervenants

Les super comptoirs interministériels et les événements à plusieurs intervenants sont offerts conjointement avec plusieurs partenaires afin de fournir une gamme complète de services aux clients à un seul endroit. Le modèle élimine les obstacles en fournissant le soutien essentiel à un seul endroit, en même temps, afin de s'assurer que les besoins des clients sont traités de façon globale et uniforme. Reconnaissant qu'une plus grande rigueur était nécessaire pour assurer un niveau d'uniformité dans les super comptoirs dans l'ensemble du pays, les entités ont officialisé leur entente et leur exécution, en fournissant une norme commune à utiliser dans l'ensemble des ministères et des régions.

Afin de mieux cibler les approches et les emplacements pour les super comptoirs, l'ARC utilise l'intelligence d'entreprise pour les populations ayant un faible taux de production, l'admissibilité potentielle aux mesures de soutien à la production, comme le PCBMI, en comparaison avec la présence ou le manque de comptoirs (ou leurs absences), les efforts de sensibilisation, etc. conçus pour les populations vulnérables difficiles à joindre. Le modèle des super comptoirs facilite la capacité du gouvernement à collaborer avec les Canadiens vulnérables là où ils vivent, en veillant à ce qu'ils reçoivent les communications, les renseignements et les services appropriés à partir de l'endroit le plus approprié ou par l'intermédiaire du moyen qui convient le mieux à la situation.

Grâce aux centres de services du Nord de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit, l'ARC est en mesure de démontrer le fonctionnement efficace du modèle des super comptoirs, qui permet aux Canadiens d'avoir accès aux services des deux entités en un seul endroit. De plus, les employés de l'ARC sont en mesure de se rendre dans des collectivités éloignées en partenariat avec Service Canada, répondant ainsi à divers besoins parmi certaines des collectivités les plus vulnérables du Canada, souvent dans leur langue maternelle.

Conclusion

Comme il a été mentionné ci-dessus, un certain nombre de mesures concrètes ont été prises pour assurer des services aux personnes dans le secteur vulnérable et difficile à joindre par l'ARC et EDSC. Le travail dans ce secteur se poursuivra tout au long de l'exercice en cours, alors que les entités s'efforcent d'améliorer l'intégration des activités de visibilité entre elles afin de veiller à ce que les populations vulnérables et difficiles à joindre puissent accéder aux prestations auxquelles elles ont droit et qu'elles puissent les recevoir. Un rapport conjoint définitif sera présenté d'ici le 30 juin 2024.

Rapport final sur les progrès réalisés (le 30 juin 2024) :

Ce rapport final sur les progrès décrit la façon dont l'ARC et EDSC ont collaboré pour créer une expérience de service à la clientèle harmonieuse et améliorer l'intégration et l'efficacité des activités de visibilité ciblées comme indiqué dans la recommandation 4.

Plus précisément, l'ARC et EDSC ont amélioré les services pour les populations difficiles à joindre en :

- développant des outils et des initiatives de collaboration;
- abordant les intersections et en intégrant les services afin de faciliter le renvoi des clients entre les ministères;
- développant une gouvernance continue pour systématiser et étendre le travail sur les expériences de service à la clientèle harmonieuses pour les populations difficiles à joindre.

Outils et initiatives de collaboration

L'ARC et EDSC ont officialisé les processus de mobilisation et créé des outils pour améliorer la prestation de services intégrés aux clients sur les prestations auxquelles ils peuvent avoir droit. L'ARC et EDSC ont également comblé les lacunes en matière de service pour ceux qui ont besoin d'un niveau de service plus élevé et ont mis en œuvre des initiatives pour assurer une expérience de service harmonieuse pour les clients difficiles à joindre, y compris du matériel éducatif commun, un nouvel espace de collaboration et une page de ressources destinée aux partenaires communautaires.

Matériel commun de déclaration et de formation

L'ARC a fourni des trousse d'outils et des formulaires préparés pour ses agents du programme de visibilité (par exemple, la trousse d'outils sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées et le formulaire « Déclarer simplement : Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations! ») aux agents du programme de visibilité d'EDSC par l'intermédiaire de Service Canada. De plus, l'ARC fait la promotion de l'utilisation du service « Déclarer simplement » dans les communautés autochtones et les communautés du Nord en veillant à ce que les formulaires de demande et autres formulaires pertinents soient accessibles par les représentants communautaires et disponibles dans les centres d'amitié locaux, les bureaux des conseils de bande, les centres de services du Nord et d'autres organismes de services.

La collaboration entre l'ARC et Service Canada a donné lieu à diverses autres initiatives conjointes, notamment la mise à profit des ressources de visibilité « sur le terrain » pour promouvoir les programmes de l'autre organisme (par exemple, l'ARC soutient le BEC), la coordination des événements et des activités de visibilité pour les deux organismes et la collaboration aux super comptoirs.

Site Web des ressources communautaires pour le Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE).

EDSC a cerné les principales ressources de l'ARC et de EDSC pour les populations difficiles à joindre et a utilisé les renseignements pour créer un site Web de ressources communautaires. Le site Web appuiera les activités d'envoi du PCEE, y compris celles qui appuient les initiatives de sensibilisation collaboratives avec les partenaires externes et d'autres ministères et organismes du gouvernement. Le site de ressources communautaires fournira également des renseignements supplémentaires sur les programmes et les prestations connexes du gouvernement du Canada pour compléter les envois du PCEE, ainsi que des renseignements et des ressources sur la planification des initiatives de sensibilisation communautaire. EDSC prévoit le lancement à l'automne 2024/ l'hiver 2025.

Aires de travail collaboratif

À la suite de la mise en œuvre de processus améliorés d'échange de données et d'échange de renseignements, et à l'appui de l'initiative « Servir tous les Canadiens » du gouvernement fédéral, l'ARC et EDSC ont lancé un site Web d'échange de renseignements au début de 2024.

Ils veulent s'assurer que les activités de sensibilisation sont mieux coordonnées et sans heurt pour les Canadiens.

Intégration des services

La réalisation de l'inventaire des activités de visibilité des prestations d'EDSC et de l'ARC, ainsi que l'analyse des activités de visibilité proposées, montrent que la collaboration a mené à des initiatives communes qui permettent d'offrir une expérience de service à la clientèle harmonieuse. Afin d'améliorer l'accessibilité des services et le soutien personnalisé pour les segments de population difficiles à joindre et vulnérables, l'ARC et EDSC ont établi une procédure de transfert annoncé et des initiatives d'envoi postal.

Projet pilote de transfert annoncé

Entre avril 2023 et janvier 2024, l'ARC et EDSC ont mis à l'essai avec succès un projet pilote de transfert annoncé entre la ligne d'aide à la production des déclarations de revenus des particuliers de l'ARC et la ligne du Centre de soutien à la visibilité de Service Canada. Les employés de la ligne d'aide et de la ligne du Centre de soutien à la visibilité transfèrent les appelants nécessitant de l'aide à l'autre organisme, au besoin.

À la suite de la réussite du programme pilote, le Service d'assistance de renvoi et de renseignements aux clients (SARRC) a été créé le 19 février 2024. La ligne du SARRC fournit un plus grand nombre de services, y compris les changements d'adresse, la mise à jour des renseignements sur le dépôt direct, l'envoi de copies papier de documents comme les avis de cotisation, des précisions sur la correspondance envoyée par l'ARC, l'aide pour demander des chèques non encaissés, et les renvois directs du PCBMI.

Initiatives d'envoi postal du Bon d'études canadien du Programme canadien pour l'épargne-études d'EDSC

L'ARC et EDSC appuient les initiatives de visibilité communautaires régionales au moyen des envois postaux pour le BEC du PCEE. Ces envois postaux fournissent des renseignements sur l'admissibilité d'un enfant au BEC et sur les initiatives de visibilité du gouvernement du Canada, comme les comptoirs d'inscription liés au BEC et au numéro d'assurance sociale, ainsi que les comptoirs du PCBMI de l'ARC. De plus, les envois du BEC ont été élargis pour inclure des renseignements supplémentaires sur un éventail de programmes et de prestations du gouvernement du Canada, comme les numéros d'assurance sociale, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, les passeports, la production de déclarations de revenus, et les prestations et crédits fiscaux, y compris l'allocation canadienne pour enfants. Depuis l'automne 2023, l'ARC et EDSC ont soutenu 13 événements de visibilité du BEC à Thompson, au Manitoba, dans la région de Durham, en Ontario, et à plusieurs endroits au Nouveau-Brunswick. Les événements des régions de Thompson et de Durham ont permis de débloquer des montants du BEC pour 925 enfants, pour un total d'environ 800 000 \$ (ou une moyenne de 871 \$ par personne). Les événements appuyés par les envois du PCEE ont également donné lieu à 184 clients servis par Service Canada au moyen de 88 demandes de numéro d'assurance sociale et de 68 renvois à des partenaires provinciaux. EDSC et l'ARC ont recueilli des résultats pour orienter les stratégies d'envoi postal et les approches collaboratives futures pour les événements de visibilité. Les données relatives aux événements organisés au Nouveau-Brunswick devraient être disponibles à l'été 2024.

Super comptoirs

L'ARC tient des super comptoirs dans les collectivités difficiles à joindre avec un ou plusieurs intervenants pouvant être d'autres ministères fédéraux, des partenaires provinciaux et territoriaux, des gouvernements municipaux, des partenaires communautaires des Premières

Nations et des organisations qui appuient les peuples autochtones. Pendant la tenue des comptoirs, des bénévoles du PCBMI peuvent être présents pour fournir de l'aide avec la production de déclarations de revenus. Des employés de l'ARC sont aussi là pour répondre aux questions liées aux prestations et à l'impôt, mettre à jour les adresses des clients et procéder à la validation de l'identité des particuliers ayant un revenu modique et une situation fiscale simple. En tant que partenaire clé des super comptoirs, lorsqu'il est présent, EDSC fournit des numéros d'assurance sociale et des renseignements sur les programmes et les services offerts aux populations vulnérables.

Gouvernance continue

EDSC et l'ARC ont élaboré un cadre pour la gouvernance continue afin de systématiser et d'intensifier le travail autant sur les expériences de service à la clientèle harmonieuse pour les populations difficiles à joindre que sur les autres initiatives qui ont été lancées par la vérification du BVG et le rapport du Comité permanent des comptes publics. Ils cherchent activement des occasions d'élargir la portée de la collaboration à d'autres ministères fédéraux afin de mieux servir les clients difficiles à joindre et de gagner en efficacité.

Conclusion

À la suite de la réponse du gouvernement à la recommandation 4 du Comité permanent des comptes publics en ce qui a trait à la coordination des services dans le but d'offrir une expérience client aussi harmonieuse que possible, l'ARC et EDSC ont élaboré des ressources d'information et des opérations communes durables. Ils ont aussi développé la capacité de faire des renvois téléphoniques afin de s'assurer que les populations vulnérables et difficiles à joindre peuvent accéder aux renseignements et aux services dont elles ont besoin pour recevoir les prestations auxquelles elles ont droit. EDSC et l'ARC ont élargi la collaboration interministérielle sur les initiatives de visibilité sans heurt pour que des segments précis de la population difficiles à joindre, y compris les Premières Nations et les populations autochtones, soient plus enclins à recourir aux prestations. Par conséquent, le gouvernement a respecté son engagement de simplifier l'expérience client en améliorant les processus internes et externes entre les deux organisations de façon à accroître l'efficacité et à faciliter l'accès des populations difficiles à joindre aux renseignements et aux services dont elles ont besoin.